

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y TRÁMITES ONLINE: HACIA LA AUTONOMÍA Y EMPODERAMIENTO DE LAS PERSONAS MAYORES

Electronic government and online tasks: Towards the autonomy and empowerment of senior citizens

Leopoldo Abad-Alcalá, Carmen Llorente-Barroso, María Sánchez-Valle, Mónica Viñarás-Abad y Marilé Pretel-Jiménez

Nota: This article can be read in its original English version on:
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2017/ene/04.pdf>



Leopoldo Abad-Alcalá es licenciado en periodismo por la *Universidad Complutense de Madrid (UCM)*, en derecho por la *UNED* y doctor en ciencias de la información por la *UCM*. Investigador principal de los proyectos *Brecha digital y personas mayores: alfabetización mediática y e-inclusión* (CSO2012-36872) y *Personas mayores, E-commerce y administración electrónica* (CSO2015-66746-R), ambos del *Plan Nacional de I+D+i*. Es uno de los investigadores principales del *Proyecto sobre vulnerabilidad digital* (HUM2015/HUM-3434 -Provuldig-CAM). Autor de más de 30 publicaciones, y profesor invitado en universidades europeas, estadounidenses e iberoamericanas, compagina labores docentes e investigadoras en la *Universidad CEU San Pablo*.
<http://orcid.org/0000-0002-4194-6404>

abad.fhm@ceu.es



Carmen Llorente-Barroso es doctora en publicidad y comunicación audiovisual por la *Universidad Complutense de Madrid (UCM)*. Ha sido investigadora en varios proyectos con financiación pública y/o privada. Ha publicado artículos en revistas WoS, participando con regularidad en congresos nacionales e internacionales. Sus líneas de investigación se focalizan en el estudio de las claves estratégicas y creativas para garantizar una comunicación eficaz, especialmente orientada a públicos vulnerables. Miembro activo de CSO2015-66746-R, S2015/HUM-3434 (*Provuldig-CAM*), R14, CEU-CITEC y Asocrea, compagina sus labores docentes en la *Universidad CEU San Pablo* con las investigadoras.
<http://orcid.org/0000-0001-7710-0956>

carmenllore@gmail.com
carmen.llorentebarroso@ceu.es



María Sánchez-Valle, doctora en ciencias de la información por la *Universidad Pontificia de Salamanca*. Profesora en la *Facultad de Humanidades y Ciencias de la Comunicación* de la *Universidad CEU San Pablo* y directora del *Master en relaciones públicas y organización de eventos* de esta *Universidad*. Es miembro del *Programa de actividades sobre vulnerabilidad digital* (*Provuldig-CAM*) (H2015/HUM-3434) y del proyecto de investigación *Autoritas doméstica, capacitación digital y comunidad de aprendizaje en familias con menores escolarizados* (CSO2013-42166-R).
<http://orcid.org/0000-0003-1497-2938>

mvalle.fhum@ceu.es



Mónica Viñarás-Abad es doctora por la *Universidad Complutense de Madrid* en la *Facultad de Ciencias de la Información*. Profesora adjunta en la *Universidad CEU San Pablo*. Autora de varios libros, entre ellos *Diccionario básico de la comunicación* y de artículos en revistas científicas. Su investigación se centra en la gestión estratégica de la comunicación corporativa y sus efectos sociales. Forma parte del proyecto CSO2015-66746-R, S2015/HUM-3434 (*Provuldig-CAM*). Pertenece a las asociaciones profesionales AEIC, Dircom, Icono 14 y AIRP.
<http://orcid.org/0000-0001-8792-5927>

monica.vinasabad@ceu.es



Marilé Pretel-Jiménez es doctora por la *Universidad Complutense de Madrid*, master en marketing, comunicación e investigación comercial por *IDEM*. Profesora y vicedecana en la *Universidad CEU San Pablo*. Ha ejercido como directora de servicios al cliente en empresas de publicidad y comunicación multinacionales (*Y&R, Tapsa, TBWA*, etc.). Su investigación se centra en digitalización, redes sociales, comportamiento del consumidor y *branding*. Miembro activo de CSO2015-66746-R, S2015/HUM-3434 *Provuldig*.
<http://orcid.org/0000-0001-6775-047X>

mapretel.fhm@ceu.es

*Universidad CEU San Pablo, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Comunicación
Pº de Juan XXIII, 6. 28040 Madrid, España*

Resumen

El uso de internet por parte de las personas mayores para realizar gestiones con la administración pública y las empresas no ha sido suficientemente estudiado. El objetivo de este trabajo es profundizar en las razones del empleo limitado de la administración electrónica y los trámites online por parte de los internautas mayores. A través de una metodología cualitativa, basada en cuatro grupos de discusión, se analizan las motivaciones y frenos en la utilización de tales trámites. Los resultados indican una aceptación del empleo de los recursos electrónicos para las tareas más rutinarias y sencillas debido a la rapidez y comodidad que proporcionan, al tiempo que fomentan la autonomía y el empoderamiento de las personas mayores. Si bien, se plantea una serie de aspectos que condicionan negativamente su utilización, sobre los que se debe incidir para favorecer una mayor inclusión digital de este grupo poblacional.

Palabras clave

Administración electrónica; Personas mayores; Empoderamiento; Internet; Trámites electrónicos; Trámites online; Inclusión digital; Envejecimiento activo; Mayores; Tercera edad.

Abstract

The use of the Internet by the senior citizens in order to manage operations with the government and companies requires further study. The objective of this work is to take a close look at the reasons why older people make limited use of e-administration and online procedures. Using a qualitative methodology, based on four focus groups, we analyze the motivations and problems they find when using such procedures. The results indicate acceptance of electronic resources for simple and routine tasks due to the speed and convenience they offer, which simultaneously promotes the independence and empowerment of older people. However, there is a series of factors which have a negative effect on their use, and these must be dealt with in order to favor greater digital inclusion of this age demographic.

Keywords

E-government; E-administration; Senior citizens; Empowerment; Internet; Online tasks; Online procedures; Digital inclusion; Active aging; Elderly; Older people.

Abad-Alcalá, Leopoldo; Llorente-Barroso, Carmen; Sánchez-Valle, María; Viñarás-Abad, Mónica; Pretel-Jiménez, Marilé (2017). "Electronic government and online tasks: Towards the autonomy and empowerment of senior citizens". *El profesional de la información*, v. 26, n. 1, pp. 34-42.

<https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.04>

1. Introducción

Los datos del censo publicados por el *Instituto Nacional de Estadística (INE)* en julio de 2015 confirman el envejecimiento poblacional en España, pues del total de población (46.423.064), los mayores de 65 años suponen un 17,57% (8.156.702), representando los mayores de 80 años un 5,9% (2.752.057). Las proyecciones previstas para el período 2009-2049 elevan la tasa de dependencia desde el 47,8% actual hasta el 89,6% (*INE*, 2010, p. 3). Ante esta situación y partiendo de la omnipresencia de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la vida de los ciudadanos, se plantea cómo optimizar su empleo por este grupo poblacional para mejorar su situación personal y social. Considerando la interacción de los mayores con la administración electrónica, en la última encuesta del *INE* del total de

personas que se ha conectado a internet en los últimos 12 meses, un 63,4% había contactado con las administraciones públicas. Sin embargo, del segmento entre 65 y 74 años sólo lo hizo un 39,7% (*INE*, 2015).

La hipótesis de partida de la presente investigación es considerar que el limitado uso de las personas mayores de la administración electrónica es debido no sólo a limitaciones técnicas u operacionales, sino también a aspectos de carácter motivacional y psicológico (aspectos cognitivos, afectivos y conductuales).

La bibliografía científica sobre la cuestión no ha sido particularmente prolija, aunque encontramos trabajos como el de **Ebbers, Pieterse y Noordman** (2008) que plantean estrategias para la utilización de los diversos canales de comunicación por parte de la Administración en función del

tipo de tarea que el ciudadano pretende realizar. O específicamente, sobre la experiencia en un determinado país confirmando el poco uso de la administración electrónica por las personas mayores, aunque sin plantear las razones (Colesca; Dobrica, 2008). Estudios que confirman gran parte de nuestra hipótesis de partida son los realizados por:

- **Bélanger y Carter** (2009), que inciden en que la brecha digital ya existente en función de criterios como la raza, el nivel de ingresos, el nivel educativo o la edad se incrementa cuando se vincula con el uso de la administración digital;
- **Phang et al.** (2006), que consideran algunos aspectos que condicionan el uso de los servicios de la administración-e, tales como la seguridad, el fomento de la autorrealización en los supuestos de usos exitosos o esfuerzos por mitigar la denominada “ansiedad tecnológica”.

Otros trabajos plantean las propiedades que deben contener las webs de la Administración para ser “amigables” para las personas mayores (Becker, 2005; Lara-Navarra; Martínez-Usero, 2003). Sobre la situación de la administración electrónica en el contexto europeo, las aportaciones han estado más relacionadas con aspectos concretos de ésta que con la accesibilidad a sus servicios por parte de las personas mayores (Fernández-Ecker, 2010).

2. Metodología

Se ha considerado el grupo de discusión (*focus group*) como el método más adecuado para estudiar el uso de la administración electrónica por las personas mayores, pues se trata de una de las técnicas cualitativas más eficaces para obtener percepciones sobre una particular área de interés (Krueger, 1991) y analizar un número relativamente grande de personas en un breve lapso de tiempo (Vallés, 1997). Posibilita tener acceso a lo que piensan los participantes, responde al cómo y al porqué han construido sus concepciones sobre el objeto de estudio (Kitzinger, 1995, p. 299). Asimismo pro-

vee apoyos mutuos para la expresión de sentimientos comunes en los grupos, a veces proscrita en la opinión pública (Kitzinger, 1995, p. 300, p. 302), posibilitando la reconstrucción discursiva del colectivo social al cual pertenecen los participantes según el “deber ser”; es decir, la norma de lo que se considera es el fenómeno a indagar (Callejo-Gallego, 2002; GrønkJaer et al., 2011, p. 16).

Esta multiplicidad de puntos de vista y de procesos emocionales dentro de un contexto grupal ayuda a explorar o generar hipótesis (Powell; Single, 1996), siendo la capacidad de observar el alcance y la naturaleza de los acuerdos y desacuerdos de los entrevistados la principal fuerza de esta técnica de investigación. Las múltiples explicaciones de su comportamiento y actitudes serían difíciles de identificar con el uso de otras técnicas (Morgan, 1996, p. 139; Gibbs, 1997, pp. 2-3).

El insuficiente uso que las personas mayores hacen de la e-administración es debido a limitaciones técnicas u operacionales

Se homogeneizaron las preguntas y los procedimientos a emplear en todos los grupos para lograr un alto nivel de comparabilidad entre ellos (Morgan, 1996, pp. 142-143). Se diseñó un argumentario de líneas temáticas para la orientación del discurso, lo suficientemente abierto para no interferir en la dinámica del grupo ni condicionar los resultados, pero lo suficientemente completo para obtener una aproximación certera a la cuestión.

Se planteó un diseño metodológico apoyado en cuatro grupos de discusión de entre 5 y 8 participantes. Se optó por grupos pequeños por ser apropiados para materias que entrañan cierto compromiso emocional y generan altos niveles de interacción, fundamental por el colectivo social estudiado

Tabla 1. Ficha técnica de los grupos de discusión

Característica	Grupo A	Grupo B	Grupo C	Grupo D
Número de miembros	5 personas (4 mujeres y 1 hombre)	9 personas (6 mujeres y 3 hombres)	6 personas (4 mujeres y 2 hombre)	8 personas (2 mujeres y 6 hombres)
Margen de edad	Entre 62 y 68 años	Entre 62 y 75 años	Más de 65 años	Entre 69 y 73 años
Residencia	Guadalajara	Paracuellos del Jarama (Madrid)	Madrid	Barcelona
Nivel educativo	Heterogéneo (3 con estudios superiores universitarios y 2 con estudios medios)	Heterogéneo (3 con estudios superiores y 6 con estudios medios)	Estudios superiores universitarios	Heterogéneo (7 con estudios superiores universitarios y 1 con estudios medios)
Perfil socioeconómico	Medio	Medio	Alto	Medio / Alto
Perfil profesional ¹	Directivos y profesionales de nivel bajo Supervisores y técnicos de rango bajo	Profesionales de nivel medio y profesionales de rango bajo	Directivos	Directivos
Ocupación actual	Jubilados	Jubilados	5 jubilados y 1 en activo	Jubilados
Vínculo entre miembros	Compañeros de curso de inglés (<i>Escuela de Adultos</i> de Guadalajara)	Compañeros de actividades culturales y vecinos	Miembros de un club profesional	Sin relación
Criterio de selección	Internautas mayores de 60 años	Internautas mayores de 60 años	Internautas mayores de 60 años	Internautas mayores de 60 años
Duración de la discusión	01:20:55	01:12:17	01:15:14	01:47:50

(personas mayores) y los resultados perseguidos. Su duración ha sido variable dependiendo de su propia riqueza y profundidad discursiva, siempre guiada pero ni condicionada ni determinada por el investigador experto que los moderaba.

Para la selección de la muestra se ha apostado por la homogeneidad dentro de cada grupo con el fin de sacar provecho de las experiencias compartidas de las personas (Kitzinger, 1995, p. 300; Gibss, 1997, p. 4) así como por la segmentación, dado que hace posible (Morgan, 1996, pp. 143-144):

- construir una dimensión comparativa en todo el proyecto de investigación, incluyendo el análisis de datos;
- facilitar discusiones haciendo a los participantes más similares entre sí.

Los integrantes de la muestra responden a un criterio de selección elemental: personas de 60 años o más que utilizan internet. Los participantes son además:

- de ambos sexos;
- de clase social media o media-alta;
- con diverso nivel educativo y socioeconómico;
- residentes en zonas urbanas de tamaño variable;
- con interés por mantener una vida activa (el vínculo entre ellos se fundamenta en su motivación por aprender).

Las discusiones fueron grabadas en audio y posteriormente transcritas, con el fin de facilitar un análisis fundamentalmente interpretativo del contenido discursivo. Se ha reunido y comparado el contenido de todas las discusiones, realizando un análisis global buscando similitudes y diferencias en las líneas temáticas abordadas y examinando cómo se relacionan con las variables dentro de la población estudiada evitando incidir en partes concretas de la cuestión tratada (Onwuegbuzie *et al.*, 2009, p. 4.; Vallés, 2002).

Hemos realizado el proceso de análisis de datos desde una perspectiva hermenéutica, considerando que los datos de la entrevista se tratan como un texto que presenta una

compleja red de relaciones internas de manera que ningún aspecto puede entenderse independientemente y sin referencia al texto tomado en su totalidad. Por esta razón se han incluido varios extractos de las afirmaciones de los participantes que identifiquen aspectos destacables de la discusión.

“ El trámite administrativo online más utilizado por los mayores es la cita médica ”

La fase final, de carácter inferencial, ha consistido en extraer y explicar los aspectos más significativos de las experiencias narradas por los participantes y vinculadas a las finalidades de la investigación. La intención en esta fase no era simplemente examinar el contenido del discurso, sino considerar lo que los participantes estaban haciendo con sus verbalizaciones. Es decir, se adoptó la posición analítica explicativa y objetiva sobre los usos y necesidades de las personas mayores respecto a la Administración pública, considerando que el discurso no es un simple contenedor de significado, sino que es funcional en sí mismo, cuando supone estar de acuerdo, culpar, relatar o cualquiera de las otras formas en las que los participantes “hacen cosas con las palabras” (Turner; Turner; Van-de-Walle, 2007, p. 290). De este modo y siguiendo las consideraciones de Gil-Flores, García-Jiménez y Rodríguez-Gómez (1994, p. 192) se han identificado categorías que responden a unidades temáticas sobre la cuestión analizada.

3. Resultados

En los cuatro grupos de discusión realizados se han detectado ciertas coincidencias de interés en el uso de internet para trámites con la Administración pública y otros tipos de gestiones administrativas, lo que contribuye a un envejecimiento activo y saludable y agiliza algunas tareas que necesariamente deben realizar. Los resultados se han clasificado en cinco categorías temáticas. También se han descubierto interesantes discrepancias en algunas cuestiones que podrían abrir una reflexión entre las organizaciones sociales al respecto.

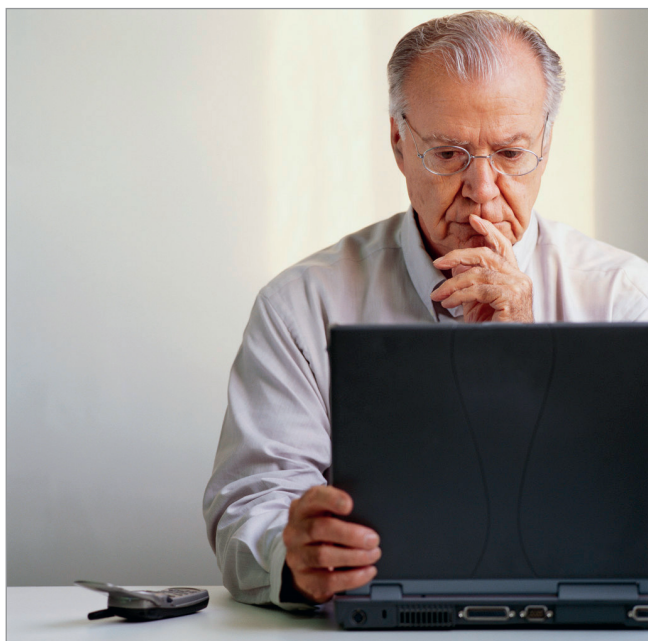
3.1. Mayores y administración online (e-administración)

Las actividades administrativas online no son las más habituales entre los mayores, sin embargo algunas de ellas tienen gran potencial por la comodidad que les suponen, y las que realizan les parecen realmente útiles.

El trámite administrativo más utilizado es la solicitud de cita médica previa, pues les resulta cómodo, rápido y ágil. Por debajo se encuentran otro tipo de solicitudes de cita previa como por ejemplo la renovación del DNI. Encontramos pocas discrepancias en este aspecto, sin embargo un participante del grupo D señala su preferencia por la atención telefónica:

“Temas médicos no los suelo reservar por internet porque a mí me gusta elegir” o “Alguna vez que intenté sacar cita, lo abandoné” (grupo D).

Tareas vinculadas a organismos públicos y trámites burocrá-



<https://goo.gl/5DOXKe>

ticos se perciben como más masculinas, es el caso específico de la declaración del IRPF:

“Yo es que soy el marido y entonces me toca hacerla [la declaración de la renta]” (grupo A).

Es algo que también ocurre con la consulta de los movimientos bancarios o el control de las facturas:

“Yo no lo hago, pero mi marido sí lo hace” (grupo A).

También se manifiestan situaciones contradictorias en este punto:

“No me gusta nada ni hacer transferencias bancarias ni ese tipo de cosas, porque no me fío nada, pero luego, contradictoriamente, compro y vendo fondos a través de internet” (grupo C).

En el caso específico de la declaración del IRPF y las citas médicas, algunos lo hacen con resignación porque ya no tienen el apoyo de sus respectivas entidades bancarias:

“Es verdad que hay cosas que no te queda más remedio que hacerlo o pedir ayuda y que te lo hagan” (grupo B).

Otros trámites mencionados son la inscripción y/o matriculación en cursos, la consulta de facturas (luz, gas, teléfono, etc.) y la consulta y ejecución de movimientos bancarios:

“Todas las gestiones del banco [...] Los bancos lo tienen más organizado [...] La Administración es un gran agujero negro” (grupo D).

En general estos trámites no les resultan complicados. Aunque manifiestan algunas dudas sobre si es necesario el DNI digital para realizar ciertas gestiones y si los trámites tienen que ser obligatoriamente online.

“Piden reducción de apartados de los menús, cuerpos tipográficos grandes y colores contrastados”

3.2. Aspectos positivos de los trámites administrativos online

Entre los aspectos positivos destaca la comodidad:

“A ver, para el tema de bancos es comodísimo” (grupo C).

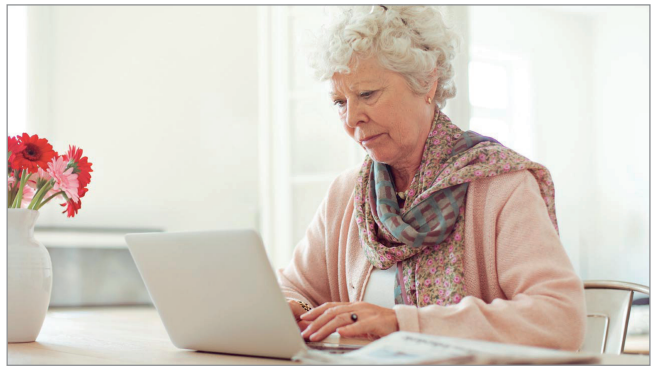
Además, el hecho de que ellos sean capaces de hacer tales gestiones online, les reporta satisfacción:

“[Refiriéndose a la declaración de la renta] En el momento en el que tú haces todo esto y desde casa y tal, y ver que no has tenido que ir a Hacienda [...] pues eso al final siempre es una especie de alegría [...]” (grupo A).

Dicha comodidad suele ir asociada a otro de los aspectos positivos como la rapidez en la realización de los trámites y el consecuente ahorro de tiempo:

“Yo antes iba al banco, una cola de miedo y tal; ahora cojo, llego desde el ordenador y hago una transferencia de una empresa a otra, pago no sé qué, le pago los impuestos al Ayuntamiento” (grupo C).

Respecto a este ahorro de tiempo, matizan que la cita previa es un mecanismo que ha beneficiado la saturación de los



<https://goo.gl/jesjur>

trámites presenciales con la Administración:

“Yo pienso que la cita previa en todos los sitios es positiva” (grupo A).

No obstante mencionan el inconveniente de no disponer de un documento físico de las tareas que realizan online:

“Hombre, lo único guardarlo, que deberíamos tener un disco duro extra” (grupo A).

De esta forma surgen temores sobre la intangibilidad de los documentos digitales.

3.3. Aspectos negativos de los trámites administrativos online

En algunos casos destacan lo incómodo que resultan los limitados tiempos de sesión:

“O que te has pasado de tiempo y entonces la página ya te dice que se te ha pasado el tiempo” (grupo A).

Además señalan la existencia de sistemas administrativos determinados que les resultan engorrosos:

“A mí me cuesta meterme aquí, meterme en el *Papas*², me cuesta, no sé por qué tengo que cambiar muchas veces la contraseña” (grupo A).

En algunos trámites con determinadas empresas de servicios (por ejemplo, energéticas o de telecomunicaciones) o administraciones, no terminan de fiarse de no disponer de un documento tangible sobre el que poder fundamentar algún error cometido por su suministrador:

“Mándeme usted el papel que me fío más del papel” (grupo A).

Muestran gran cautela respecto a suministrar determinados datos personales:

“Pues tanta información como hay sobre los piratas en las redes que te están pirateando continuamente y que te están cogiendo datos personales tuyos” (grupo A).

Señalan la sensación de que:

“Estamos fichados totalmente” (grupo C)

“Realmente ves que te están siguiendo y que saben perfectamente quién eres, dónde estás y a lo que te dedicas, lo cual me produce relativo miedo” (grupo C).

Incluso algunos participantes manifiestan más confianza en las empresas privadas que en la Administración pública:

“A mí la Administración pública no me inspira ninguna confianza [...] darle mis datos a la página web de la Administración pública me inspira menos confianza que comprar en *Amazon*, fíjate” (grupo B).

Otro aspecto negativo de la e-administración es la necesidad de diferentes contraseñas que después no pueden recordar o confunden:

“Es una locura y cada cosa tiene su clave” (grupo C);

Asimismo se considera negativo el uso de un lenguaje muy técnico:

“No son páginas claras, no utilizan el idioma que normalmente los españolitos de a pie utilizamos” (grupo B).

También encuentran dificultades en la comprensión de algunos contenidos e innecesario el número de preguntas para ejecutar determinados pasos en los trámites:

“[...] Tengo un poco de miedo. Cada vez que tengo que decir OK [...] Y hay veces que esas preguntas llevan a equivocación [...] porque a veces que tienes que decir ‘no’ cuando tienes que decir ‘sí’” (grupo A).

Y recalcan las dificultades para navegar de la web de la *Agencia Tributaria* y la *Seguridad Social*

“Hacienda es difícil”

“A la Seguridad Social ponle otro cero” (grupo B)

y los errores que da el sistema:

“Siempre que he intentado contactar con la Administración no lo he conseguido” (grupo D).

La obligación de tener que realizar ciertos trámites online es otro de los inconvenientes percibidos, así como que pueda desaparecer la atención telefónica y el contacto directo con las empresas:

“La web no me permite acceder a la compañía” (grupo D).

“ Sugieren unificar los datos de acceso a las webs de la Administración pública ”

3.4. Caracteres y especificaciones de la web administrativa ideal

En general reclaman páginas más prácticas y sencillas en forma y contenido. Desde un punto de vista formal, apuntan a una reducción de apartados en los menús, con cuerpos tipográficos grandes y colores contrastados; un diseño minimalista que les facilite la legibilidad y navegación:

“Sólo tres o cuatro cuadraditos grandes y claros [...] que sea una cosa sencilla para tú descifrarlo bien” (grupo A).

Desde una perspectiva del contenido, solicitan una mayor claridad en los mensajes:

“La información darla muy simple porque los que hacen los anuncios ya te incordian suficiente” (grupo D).

Además sugieren procesos más ágiles, que no impliquen datos de difícil acceso:

“[...] En algún momento determinado te piden [...] datos que no tienes, y entonces [...] tienes que buscártelas [...] para poder funcionar” (grupo A).

Agradecerían reflexionar sobre la limitación de tiempo en las sesiones:

“[...] Nosotros somos lentos y además necesitamos cerciorarnos bien de todo” (grupo A).

Generalizando con la dificultad de usuarios, contraseñas, códigos y datos específicos para cada página, determinan que sería conveniente una fórmula común que permitiera simplificar y agilizar los trámites en el proceso:

“Tendría que ser hasta el mismo número [...] se te olvidan las contraseñas [...] de tantas [...] que tengo” (grupo A).

Si bien otros reclaman mayor seguridad con claves personales y renovables:

“A efectos de ellos son muy seguras en cuanto a que no pueden entrar los hackers [...] pero no son seguras para el usuario” (grupo B).

Proponen páginas más dialogantes:

“Poder escribir lo que quieres y que te contesten” (grupo B);

“Facilitar las búsquedas con más riqueza de vocabulario” (grupo D)

y que tengan en cuenta las necesidades de los ciudadanos:

“Pero al usuario normal pues la verdad que no nos tienen [en] mucha estima” (grupo B).

Finalmente les hastía que la Administración pida datos que ya tienen:

“Muchas veces la Administración te pide cosas que ellos tienen ya” (grupo A).

Por ello sugieren una mayor integración institucional en Internet que termine con la falta de cooficialidad administrativa:

“No está nada conectado. No es un problema de la tercera edad sino de toda la sociedad” (grupo D).

“ Los mayores tienen temor a la intangibilidad de los documentos digitales ante posibles reclamaciones ”

4. Discusión y conclusiones

Esta investigación confirma el avance en el empoderamiento digital de las personas mayores mediante la realización de diferentes tipos de trámites con la Administración y las empresas proveedoras de servicios, a veces empujados por necesidad, pero otras muchas por comodidad, rapidez y propia satisfacción. Ello les posibilita una mayor autonomía (*Imsero*, 2013, p. 16) y suele reportar a este colectivo una satisfacción añadida, contribuyendo a fomentar una actitud positiva que potencia su autoestima y optimiza su calidad de vida en su dimensión psicológica y desde una perspectiva integradora (*Llorente-Barroso; Viñarás-Abad; Sánchez-Valle*, 2015, p. 35).

Aunque tales actividades online no han sido tareas muy habituales entre este colectivo social (*Agudo-Prado; Pascual-Sevillano; Fomona-Cadavieco*, 2012, p. 199; *Colesca; Do-*

brica, 2008), este cambio conecta con las consideraciones de Phang et al. (2006) sobre el uso condicionado de la e-administración relacionado con el fomento de la autorrealización en las experiencias exitosas o satisfactorias que han vivido.

Esta investigación plantea aspectos sobre los trámites administrativos online que ayudan a comprender mejor su uso limitado. En sus discursos reconocen que este tipo de trámites no son los más habituales para ellos, demostrándose que la brecha digital que deben afrontar por su edad se ve acrecentada en su interacción con la e-administración (Bélanger; Carter, 2009). Sin embargo se aprecia entre los mayores una dinámica de cambio y una actitud proactiva respecto al uso de la administración digital. El trámite que más llevan a cabo es la solicitud de cita médica previa, aunque algunos también hacen la declaración del IRPF, consultan online los movimientos bancarios o las facturas, realizan transferencias bancarias y la mayoría de ellos es capaz de inscribirse en cursos.

Destacan como los principales aspectos positivos la comodidad y rapidez en la ejecución de todo este tipo de acciones, señalando la satisfacción y motivación que les reporta el poder realizarlos sin ayuda de nadie.

Este colectivo propone webs más sencillas tanto en forma como en contenido, que sean más prácticas

Entre los temores habituales que actúan como frenos para relacionarse con la administración electrónica, destaca el miedo a que *hackeen* sus datos personales, además de cuestiones formales o conceptuales que les impiden un correcto aprovechamiento de las páginas para realizar los trámites. Entre estas cuestiones mencionan:

- limitados tiempos de sesión;
- intangibilidad de los archivos digitales;
- complejidad (de diseño o contenido) de la web;
- mala calidad del sistema empleado;
- miedo a equivocarse;
- sobreabundante número de códigos, usuarios y contraseñas al que deben recurrir;
- idioma;
- posible pérdida del contacto físico (real) por potenciar su vida online.

Este colectivo propone webs más sencillas tanto en forma como en contenido, que apuesten por ser más prácticas que demasiado explícitas, sugiriendo en el aspecto formal pocos apartados, letras grandes, legibles y colores contrastados.

Conceptualmente, con contenidos en español, mensajes claros y procesos ágiles que no impliquen tantos pasos ni tantas preguntas que puedan conducirlos a error.

Se trata de diseñar webs administrativas amigables que conecten con los principios de Becker (2005) y Lara-Navarra y Martínez-Usero (2002) para fomentar el uso de la administración digital entre las personas mayores. Entre estos

principios, se puede destacar que eviten la publicidad, presenten indicadores visuales claros, integren buscadores, se descarguen con rapidez y no requieran precisión con el ratón.

Además, ruegan una coordinación y complementación entre las páginas de las instituciones u organismos públicos, de manera que las diversas webs no les soliciten datos que la Administración ya tiene.

Sobre las limitaciones de esta investigación, si bien el método propuesto alcanza los propósitos planteados, al posibilitar una explicación profunda y de primera mano sobre las razones del limitado uso de la administración electrónica y de los trámites online entre los mayores, algunos aspectos de menor importancia podrían requerir un tratamiento complementario, ya que se han esbozado como una aproximación que exigiría mayor profundidad.

En definitiva los resultados manifiestan que personas mayores con diferentes niveles educativos reclaman el uso de las nuevas tecnologías (Requena-Hernández; Pastrana-Fidalgo; Salto-Aleman, 2012, p. 17; Montaña; Estanyol; Lalueza, 2015, p. 762), por lo que es esencial el planteamiento y elaboración de programas que permitan su empoderamiento digital a través de una alfabetización mediática integrada en estrategias de formación durante toda la vida para garantizar su inclusión social (Jiménez-López, 2011; Abad-Alcalá, 2014).

Sería recomendable que la Administración participara en este proceso, explotando los canales de comunicación según el tipo de operación que el ciudadano pretende realizar con el fin de orientarle (Ebbers; Pieterse; Noordman, 2008), y esforzándose por mitigar su ansiedad tecnológica (Phang et al., 2006).

Estos datos plantean la necesidad de estrategias sociales que faciliten a las personas mayores un mejor aprovechamiento de internet para las gestiones administrativas online. De este modo se podría promover su mayor autonomía, permitiéndoles un envejecimiento activo que se adapte a las necesidades de las sociedades actuales y posibilite el empoderamiento de este colectivo vulnerable en beneficio de todos los ciudadanos y agentes sociales.

Notas

1. Perfiles codificados según la *Clasificación socioeconómica europea*
<http://goo.gl/krmKrl>

2. El *Papas* es el sistema administrativo que se utiliza en la *Escuela de Adultos* de Guadalajara para la gestión de las matrículas de los alumnos.

Agradecimientos

El presente trabajo se enmarca y está financiado por el *Proyecto de actividades sobre vulnerabilidad digital* (HUM2015/HUM-3434 -Provdig-CAM) de la *Comunidad de Madrid* y el *Fondo Social Europeo*. También se encuadra en el proyecto de investigación *Personas mayores, e-commerce y administración electrónica: hacia la ruptura de la tercera brecha*

digital (CSO2015-66746-R), del *Programa estatal de investigación, desarrollo e innovación orientada a los retos de la sociedad* del Ministerio de Economía y Competitividad.

5. Bibliografía

- Abad-Alcalá, Leopoldo** (2014). "Diseño de programas de e-inclusión para alfabetización mediática de personas mayores". *Comunicar*, v. 21, n. 42, pp. 173-180.
<http://dx.doi.org/10.3916/C42-2014-17>
- Agudo-Prado, Susana; Pascual-Sevillano, María-Ángeles; Fombona-Cadavieco, Javier** (2012). "Usos de las herramientas digitales entre las personas mayores". *Comunicar*, v. 20, n. 39, pp. 193-201.
<https://doi.org/10.3916/C39-2012-03-10>
- Becker, Shirley-Ann** (2005). "E-government usability for older adults". *Communications of the ACM*, v. 48, n. 2, pp. 102-104.
https://www.researchgate.net/publication/220422791_E-government_usability_for_older_adults
<https://doi.org/10.1145/1042091.1042127>
- Bélanger, France; Carter, Lemuria** (2009). "The impact of the digital divide on e-government use". *Communications of the ACM*, v. 52, n. 4, pp. 132-135.
https://www.researchgate.net/publication/220421422_The_Impact_Of_The_Digital_Divide_On_E-Government_Use
<https://doi.org/10.1145/1498765.1498801>
- Callejo-Gallego, Javier** (2002). "Observación, entrevista y grupo de discusión: el silencio de tres prácticas de investigación". *Revista española de salud pública*, v. 76, n. 5, pp. 409-422.
<https://doi.org/10.1590/S1135-57272002000500004>
- Colesca, Sofia E.; Dobrica, Liliana** (2008). "Adoption and use of e-government services: the case of Romania". *Journal of applied research and technology*, n. 3, v. 6, pp. 204-217.
<http://www.revistas.unam.mx/index.php/jart/article/view/17623>
- Ebbers, Wolfgang E.; Pieterse, Willem J.; Noordman, Hans N.** (2008). "Electronic government: Rethinking channel management strategies". *Government information quarterly*, v. 25, n. 2, pp. 181-201.
<https://goo.gl/LBW9rE>
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.11.003>
- Fernández-Ecker, Antonio** (2010). "Constitución telemática de empresas". *Noticias de la Unión Europea*, n. 310, pp. 73-77.
- Gibbs, Anita** (1997). "Focus groups". *Social research update*, n. 19. University of Surrey.
<http://sru.soc.surrey.ac.uk/SRU19.html>
- Gil-Flores, Javier; García-Jiménez, Eduardo; Rodríguez-Gómez, Gregorio** (1994). "El análisis de los datos obtenidos en la investigación mediante grupos de discusión". *Enseñanza*, v. 12, pp. 183-199.
http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:20428/analisis_datos.pdf
- Grønkjær, Mette; Curtis, Tine; De-Crespigny, Charlotte; Delmar, Charlotte** (2011). "Analysing group interaction in focus group research: Impact on content and the role of the moderator". *Qualitative studies*, v. 1, n. 2, pp. 16-30.
<https://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/qual/article/viewFile/4273/3706>
- Imsero** (2013). *Envejecimiento activo. Libro blanco*. Madrid: Imsero.
http://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/8088_8089libroblancoenv.pdf
- INE** (2010). *Instituto Nacional de Estadística. Proyecciones de población a largo plazo 2009-2049*. Madrid: INE.
<http://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?type=pcaxis&path=%2Ft20%2Fp270%2F2009-2049&file=pcaxis&L=>
- INE** (2015). *Instituto Nacional de Estadística. Resultados nacionales. Utilización de productos TIC por las personas*. Madrid: INE.
<https://goo.gl/splqci>
- Jiménez-López, Juan A.** (2011). "Educación en nuevas tecnologías y envejecimiento activo". En: *Congreso internacional educación mediática y competencia digital*, Segovia.
http://www.educacionmediatica.es/comunicaciones/Eje_3/Juan_A._Jiménez_López.pdf
- Kitzinger, Jenny** (1995). "Qualitative research: Introducing focus group". *BMJ*, v. 7000, n. 311, pp. 299-302.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2550365/pdf/bmj00603-0031.pdf>
<https://doi.org/10.1136/bmj.311.7000.299>
- Krueger, Richard A.** (1991). *El grupo de discusión. Guía práctica para la investigación aplicada*. Madrid: Pirámide. ISBN: 8436805895
- Lara-Navarra, Pablo; Martínez-Usero, José-Ángel** (2002). "Del comercio electrónico a la administración electrónica: tecnologías y metodologías para la gestión de información". *El profesional de la información*, v. 11, n. 6, pp. 421-435.
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2002/noviembre/2.pdf>
- Lara-Navarra, Pablo; Martínez-Usero, José-Ángel** (2003). "Desarrollo de sitios web para la oferta de servicios característicos de la administración electrónica". *El profesional de la información*, v. 12, n. 3, pp. 190-199.
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/mayo/2.pdf>
- Llorente-Barroso, Carmen; Viñarás-Abad, Mónica; Sánchez-Valle, María** (2015). "Internet and the elderly: Enhancing active ageing". *Comunicar*, v. 23, n. 45, pp. 29-36.
<http://dx.doi.org/10.3916/C45-2015-03>
- Montaña, Mireia; Estanyol, Elisenda; Lalueza, Ferran** (2015). "Internet y nuevos medios: estudio sobre usos y opiniones de los seniors en España". *El profesional de la información*, v. 24, n. 6, pp. 759-765.
<https://doi.org/10.3145/epi.2015.nov.07>
- Morgan, David L.** (1996). "Focus groups". *Annual review of sociology*, n. 22, pp. 129-152.
https://www.researchgate.net/publication/261773532_Focus_Groups
<https://doi.org/10.1146/annurev.soc.22.1.129>

Onwuegbuzie, Anthony J.; Dickinson, Wendy B.; Leech, Nancy L.; Zoran, Annmarie G. (2009). "Qualitative framework for collecting and analyzing data in focus group research". *International journal of qualitative methods*, v. 3, n. 8, pp. 1-21.
<http://ijq.sagepub.com/content/8/3/1.1.full.pdf+html>

Phang, Chee-Wei; Sutanto, Juliana; Kankanhalli, Atreyi-Li-Yan; Tan, Bernard C. Y.; Teo, Hock-Hai (2006). "Senior citizens' acceptance of information systems: A study in the context of e-government services". *IEEE transactions on engineering management*, v. 4, n. 53, pp. 555-569.
<https://goo.gl/4ZDHQJ>
<https://doi.org/10.1109/TEM.2006.883710>

Powell, Richard A.; Single, Helen M. (1996). "Focus groups". *International journal of quality in health care*, v. 5, n. 8, pp. 499-504.
<http://intqhc.oxfordjournals.org/content/intqhc/8/5/499.full.pdf>
<http://dx.doi.org/10.1093/intqhc/8.5.499>

Requena-Hernández, Carmen; Pastrana-Fidalgo, Isabel-María; Salto-Aleman, Francisco (2012). "Multiplicadores

de nuevas tecnologías". Cuadernos de la Cátedra Telefónica (eds.). *TIC y envejecimiento de la sociedad*, pp. 15-26.
<http://catedratelefonica.unileon.es/wp-content/uploads/2015/11/multiplicadores.pdf>

Turner, Phil; Turner, Susan-Ellen; Van-De-Walle, Guy (2007). "How older people account for their experiences with interactive technology". *Behaviour & information technology*, v. 26, n. 4, pp. 287-296.
<https://goo.gl/fBrTKE>
<http://dx.doi.org/10.1080/01449290601173499>

Vallés, Miguel S. (1997). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis. ISBN: 8477384495
<http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/files/2013/03/Miguel-Valles-Tecnicas-Cualitativas-De-Investigacion-Social.pdf>

Vallés, Miguel S. (2002). *Entrevistas cualitativas*. Madrid: CIS. ISBN: 978 8474763423
http://investigacionsocial.sociales.uba.ar/files/2013/03/VALLES_Entrevistas-cualitativas.pdf

ANUARIO

Think
EPI

ISSN: 1886-6344

ISBN: 978 84 9116 439 5

ANUARIO THINKEPI 2016



Más información:
Isabel Olea
epi.iolea@gmail.com

PRECIOS ANUARIO THINKEPI

Suscripción online (2007-2016)

- ☐ Instituciones 80 €
- ☐ Individuos (particulares) 48 €

Números sueltos

Instituciones

- ☐ Anuario ThinkEPI 2016 (pdf) 55 €
- ☐ Anuario de años anteriores* 30 €

Individuos (particulares)

- ☐ Anuario ThinkEPI 2016 (pdf) 30 €
- ☐ Anuario de años anteriores* 22 €

*Años 2007 a 2013 disponibles en papel + pdf.
A partir de 2014 sólo disponible en pdf

Desde 2014 es posible el acceso mediante suscripción a todos los **Anuarios ThinkEPI** publicados hasta el momento desde el Recyt de la Fecyt

<http://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI>